

УДК 339.543
ББК 65.40
Б24

Рецензенты:

Е.Г. АНИСИМОВ, начальник научно-информационного отдела Российской таможенной академии, доктор технических наук, доктор военных наук, профессор, заслуженный деятель науки Российской Федерации;

М.В. ВИНОГРАДОВА, доцент кафедры «Менеджмент» Российского государственного университета туризма и сервиса, кандидат экономических наук

Барамзин С.В. Управление качеством логистических процессов: учебное пособие / С.В. Барамзин. М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2011. 136 с.

ISBN 978-5-9590-0256-5

В учебном пособии представлены три модуля, включающие десять учебных элементов. В совокупности они позволяют студентам понять, что такое логистический процесс, в чем заключается его качество, в чем состоит сущность системы управления качеством логистических процессов и какими методами оно достигается.

Рассчитано на студентов Российской таможенной академии и ее филиалов, а также вузов, входящих в Учебно-методическое объединение по образованию в области таможенного дела.

© Барамзин С.В., 2011

© Российская таможенная академия, 2011

Содержание

Предисловие	3
Модуль 1. Общая методология качества логистических процессов	6
Учебный элемент 1.1. Качество логистических процессов: термины, определения, методы оценки.....	6
Учебный элемент 1.2. Методология управления качеством логистических процессов.....	21
Учебный элемент 1.3. Факторы, определяющие качество логистических процессов	46
Вопросы и задания для самопроверки	60
Модуль 2. Система управления качеством логистических процессов ..	61
Учебный элемент 2.1. Международные стандарты ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»: назначение, структура, содержание, основные требования.....	61
Учебный элемент 2.2. Система управления качеством логистических процессов	67
Учебный элемент 2.3. Стандартизация и метрология в управлении качеством логистических процессов	71
Вопросы и задания для самопроверки	79
Модуль 3. Методы улучшения процессов и результатов	80
Учебный элемент 3.1. Классификация методов улучшения процессов и результатов.....	80
Учебный элемент 3.2. Методы анализа процессов и результатов на соответствие установленным требованиям	83
Учебный элемент 3.3. Методы разработки предложений по улучшению процессов и результатов.....	111
Учебный элемент 3.4. Методы внедрения предложений по улучшению процессов и результатов.....	123
Вопросы и задания для самопроверки	132
Заключение	133
Список рекомендуемой литературы.....	134